

CA1
CO
-M75

GOVT

INSIDE OCS

Office Communications Systems Program

nd newsletter about the
fice Communications
gram.
nd organization of the
the first issue is now
nd they are moving into
ase. Contracts have been

The current issue provides a list of
publications about the Office of the Future.
There is also a story about the first govern-
ment demonstration centre of the automated
office.

The next issue will bring readers up-to-
date on the progress of the field trials. Copies

of the first newsletter may be obtained from

Information Services
Department of Communications
300 Slater Street, 19th Floor
Journal Tower North, Ottawa
K1A 0C8

STRATING TOMATED

ne Department of the
Office of the Future is no
ract idea. They can see it
or of the Vincent Massey
Boulevard St-Joseph.
ion room began to evolve
partmental planners about
/ith increasing involvement
cations systems, they
to explain to staff what
ing into. Assistant Deputy
strong had the idea of
a hundred square metres
pace into a demonstration
ipment and furniture will-
ufacturers and distributors,
ow not only what the
do, but what a workstation
e. A small board room is
audio-visual presentations.
ple hands-on experience
late people's fears,"
th-Windsor, Computer
tor. "It is not only for
anagers who do not have
le shows can keep up-to-

f the room is not to instill
e wave of the future, but
ealistic idea of what the
is all about. Sometimes it
pening undue expectations.
tion room is best adapted
or five who are briefed by
e Lanthier and her assistant
ce the centre opened in
een about 75 demonstra-
e 300 or so visitors are
vironment staff who have
re to office automation,
outside the department are
make appointments for



Representatives from the four federal departments participating in the OCS field trials, try out equipment in the new Environment Canada demonstration room. Sitting: Jim Commins, Revenue Canada; standing (from left to right): Mike Magar, Environment Canada; John Macko, Department of National Defence; and Vivian Pettis, Energy, Mines and Resources.

The emphasis is already changing from a
demonstration centre to an information
point. It is being used increasingly by people
who have already come to see the equip-
ment and the audio-visual presentation, or
who are experienced in automation and
who now have questions about types of
equipment and their suitability for particular
office needs.

The units of equipment and furniture on
loan are constantly changing, but the types
remain generally the same. There is a micro-
computer, a small business computer for

three terminals, terminals hooked to a mini-
computer for library use, a personal compu-
ter for use with cablevision, a terminal for
the ergonomic furniture. Literature is available
from various manufacturers.

Those wishing to arrange a tour of the
centre are invited to make an appointment by
phoning Suzanne Lanthier at (613) 994-2502.

Canada



CA 1
CØ
-155



INSIDE OCS

5

Office Communications Systems Program

This is the second newsletter about the activities of the Office Communications Systems (OCS) program.

The planning and organization of the field trials listed in the first issue is now largely complete, and they are moving into the operational phase. Contracts have been let for evaluation.

The current issue provides a list of publications about the Office of the Future. There is also a story about the first government demonstration centre of the automated office.

The next issue will bring readers up-to-date on the progress of the field trials. Copies

of the first newsletter may be obtained from

Information Services
Department of Communications
300 Slater Street, 19th Floor
Journal Tower North, Ottawa
K1A 0C8

DEMONSTRATING THE AUTOMATED OFFICE

For people in the Department of the Environment the Office of the Future is no longer just an abstract idea. They can see it on the ground floor of the Vincent Massey Building on Hull's Boulevard St-Joseph.

The demonstration room began to evolve in the minds of departmental planners about three years ago. With increasing involvement in office communications systems, they wanted to be able to explain to staff what they might be getting into. Assistant Deputy Minister, Evan Armstrong had the idea of converting about a hundred square metres of unused lobby space into a demonstration centre. Using equipment and furniture willingly lent by manufacturers and distributors, they are able to show not only what the new systems will do, but what a workstation looks and feels like. A small board room is equipped to give audio-visual presentations.

"By giving people hands-on experience we can help alleviate people's fears," explains John Smith-Windsor, Computer Science Co-ordinator. "It is not only for operating staff; managers who do not have time to attend trade shows can keep up-to-date here."

The purpose of the room is not to instill enthusiasm for the wave of the future, but to give people a realistic idea of what the automated office is all about. Sometimes it is a matter of dampening undue expectations.

The demonstration room is best adapted to groups of four or five who are briefed by Manager, Suzanne Lanthier and her assistant Gilles Lemire. Since the centre opened in May there have been about 75 demonstrations. Most of the 300 or so visitors are Department of Environment staff who have had some exposure to office automation, but visitors from outside the department are also welcome to make appointments for tours.



Representatives from the four federal departments participating in the OCS field trials, try out equipment in the new Environment Canada demonstration room. Sitting: Jim Commins, Revenue Canada; standing (from left to right): Mike Magar, Environment Canada; John Macko, Department of National Defence; and Vivian Pettis, Energy, Mines and Resources.

The emphasis is already changing from a demonstration centre to an information point. It is being used increasingly by people who have already come to see the equipment and the audio-visual presentation, or who are experienced in automation and who now have questions about types of equipment and their suitability for particular office needs.

The units of equipment and furniture on loan are constantly changing, but the types remain generally the same. There is a micro-computer, a small business computer for

three terminals, terminals hooked to a mini-computer for library use, a personal computer for use with cablevision, a terminal for the ergonomic furniture. Literature is available from various manufacturers.

Those wishing to arrange a tour of the centre are invited to make an appointment by phoning Suzanne Lanthier at (613) 994-2502.

Canada

IMPACT ASSESSMENT

The new technologies being introduced in the OCS field trials will find wide application in both government and private industry. However, the impact of this technology has yet to be evaluated. The OCS program has developed a comprehensive, standard approach to impact assessment and is using this approach to monitor the current field trials. Several contracts have been awarded to private sector evaluation contractors to help carry out this assessment.

A contract was let in April to Socioscope of Ottawa for \$40,000. Their work in Energy, Mines and Resources is expected to be finished by the end of 1983.

Three contracts totalling \$450,000 have now been awarded:

Wescom Communications Studies and Research Limited, Vancouver; Department of the Environment.

Engel and Townsend, Toronto; Department of National Revenue — Customs and Excise

Trigon Systems Group Inc., Toronto;
Department of National Defence

Impact Assessment is under the Direction of Dr. Ted Grusec of the Department of Communications. He supervises the contracts and is responsible for the final co-ordinated report to be presented to the government, probably in mid-1985.

The thorough and detailed reports which will be prepared by the contractors are expected to remain confidential because of the detailed personal and commercial information they will contain. To ensure the field trials are of maximum benefit to industry and to all potential users there will be a comprehensive public report which follows normal guidelines respecting privacy.

The impact assessment has far-reaching importance to the Office of the Future. It is not a project audit. It is concerned primarily with the effect of the automated office on people and their organization. Productivity is a key word, and into it are woven innumerable factors relating to human responses and behaviour.

Impact assessment will therefore use all the instruments of the behavioural and social sciences to examine every aspect of the trials. Review starts at the beginning of the trials with the analysis of needs, the means chosen to meet them, the training of people to handle the new tools, the general understanding of the automated office, managerial attitudes towards the implications of organizational change, stress, organizational effects.

That is only part of the work. How often was the new system used? How did equipment meet the limitations of the human body, from glare to seat design? Did the trials meet the expectations of managers

and operators of the workstations? Did the new system really help decision-making? What inefficiencies did it eliminate? Did it create new inefficiencies? Are there effects of the automated office on careers and jobs? Does it affect physical and mental health and morale? What are the views of the unions? Above all, does the automated office help people do things better, and at what cost?

No answers are taken for granted; finding them will need much time and hard work, not only at the field trial sites but in research into the growing literature. The important point is not only that the questions are being asked, but that they are being raised at the early operations stage of each trial. That gives the opportunity for an examination in depth as each project unfolds.

The importance of the trials to Canada's Office of the Future is reflected in the effort put into the assessment now beginning.

RECENTLY PUBLISHED STUDIES

Copies or information about these studies can be obtained from the Office Communications Systems Program office at (613) 996-0727.

- **User Interface Components for Office Communications Systems**
by Dr. T. Carey — Guelph University
Intended for software designers who will be developing user interfaces for office systems.
- **Study to Develop an Economic Model of Office Automation**
by Mary Kirby and Roger Hough
A description of the development of an economic revenue/cost model of office activities in the Canadian economy.
- **Office Automation Analysis Strategy**
by CECIT and Hickling-Partners Inc.
This document presents a strategy for identifying automation potential in a wide variety of offices.
- **Literature Review Office Automation Systems Models and Methodology**
by CECIT and Hickling-Partners Inc.
The intent of this document is to provide in a single source references to current literature on office systems analysis.
- **Survey of University Research Activities in Office Automation**
by Roger Kaye
The purpose of this report was to identify groups and individual professors who are active or intend to become active in fields closely related to office automation.

- **Field Trial Evaluation Guidelines**
by Trigon Systems Group Inc.
This publication is intended to help Canadian suppliers and potential users take advantage of the far-reaching new opportunities in office systems.
- **Office Communications Systems and Services**
by Evert Communications Ltd.
This directory is a vital tool in stimulating industrial participation and user awareness of "made in Canada" products and services.
- **The Electronic Office in Canada**
by OCS Program
The Office Communications Systems Program is a federal industrial initiative administered by the Department of Communications, with the support of the Department of Industry, Trade and Commerce.

PLANNED STUDIES

- **Social Issues Arising from Office Automation**
by T. Plowright and P. Booth
- **Human Factors Guidelines for Designing Office Systems Manuals**
by J. Tombaugh and D. Dillon
- **Forecast of Federal Government Market for Office Automation Equipment and Services**
by DPA Consulting Ltd.
The purpose of this project is to develop a market forecast for office automation equipment and communications services in the federal government.
Independent Microhardware Industry Software Strategies for Office Automation
by Officesmiths Inc.
- **A Case Study in Managing Technology Transitions**
by T. Grosec
- **Field Trial Participants**
Field trial guidelines for user departments

OCS FIELD TRIAL PARTICIPANTS

National Defence
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2

STEERING COMMITTEE
Major General R.M. Bergin
Chief, Financial Services
Department of National
Defence
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2
Tel: (613) 992-6834

Mr. D.F. Parkhill
Assistant Deputy Minister
(Research)
Department of
Communications
Journal Tower North
20th Floor
300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-5911

PROJECT DIRECTOR
Major J.G. Macko
Project Manager
Office Communications
Systems Program
Department of National
Defence
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2
Tel: (613) 996-4680

PROJECT REVIEW TEAM
Major General R.M. Bergin
Chief, Financial Services
Department of National
Defence
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2
Tel: (613) 992-6834

Major J.G. Macko
Project Manager
Office Communications
Systems Program
Department of National
Defence
101 Colonel By Drive
Ottawa, Ontario
K1A 0K2
Tel: (613) 996-4680

VENDOR
Mr. Brian Greenleaf
Vice-President
Systemhouse Ltd.
2827 Riverside Drive
Ottawa, Ontario
K1V 0C4
Tel: (613) 526-0670

Mr. Roger Wainwright
Manager, Industrial
Development
Office Communications
Systems Program
Department of
Communications
Journal Tower South
16th Floor
365 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-0727

EVALUATION SPECIALIST
Captain L. Rinfret
Management Consulting
Services
Berger Building
10th Floor
100 Metcalfe Street
Ottawa, Ontario
K1A 0K2
Tel: (613) 995-0516

Environment Canada
Computing & Applied
Statistics
Directorate
Place Vincent Massey
4th Floor
351 St-Joseph Boulevard
Hull, Quebec
K1A 1C7

STEERING COMMITTEE
Mr. W. Evan Armstrong
Assistant Deputy Minister
Finance, Personnel and
Administration Service
Environment Canada
Terrasses de la Chaudière
28th Floor
10 Wellington Street
Hull, Quebec
K1A 0H3
Tel: (613) 997-4500

Dr. William Mountain
Assistant Deputy Minister
Environmental Conservation
Service
Environment Canada
Place Vincent Massey
18th Floor
351 St-Joseph Boulevard
Hull, Quebec
K1A 0E7
Tel: (613) 997-1252

Mr. A.T. Davidson
Assistant Deputy Minister
Parks Canada
Terrasses de la Chaudière
27th Floor
10 Wellington Street
Hull, Quebec
K1A 1G2
Tel: (613) 997-9525

Mr. D.F. Parkhill
Assistant Deputy Minister
(Research)
Department of
Communications
Journal Tower North
20th Floor
300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-5911

PROJECT DIRECTOR
Mr. K.M. Magar
Director
Office Technology and
Management Systems
Branch
Environment Canada
Place Vincent Massey
4th Floor
351 St-Joseph Boulevard
Hull, Quebec
K1A 1C7
Tel: (613) 994-3634

PROJECT REVIEW TEAM
Dr. D.M. Brown
Director General
Computing and Applied
Statistics Directorate
Environment Canada
Place Vincent Massey
4th Floor
351 St-Joseph Boulevard
Hull, Quebec
K1A 1C7
Tel: (613) 997-3215

Mr. J.C. Richard
Director General
Departmental Management
Services Directorate
Environment Canada
Terrasses de la Chaudière
23rd Floor
10 Wellington street
Hull, Quebec
K1A 1C7
Tel: (613) 997-2991

Mr. G. Coates
Director, Finance and
Administration Branch
Environmental Protection
Service
Environment Canada
Place Vincent Massey
16th Floor
351 St-Joseph Boulevard
Hull, Quebec
K1A 1C8
Tel: (613) 997-1826

VENDOR
Mr. George Arkeveld
Executive Director
Office Communications
Research Associates
85 Albert Street
Suite 1100
Ottawa, Ontario
K1P 6A4
Tel: (613) 238-5779

PROJECT MANAGER
Mr. Dave Smith
Office Communications
Research Associates
85 Albert Street
Suite 1100
Ottawa, Ontario
K1P 6A4
Tel: (613) 238-5779

Mr. R.A. Delaney
Manager, Field Trials
Office Communications
Systems Program
Department of
Communications
Journal Tower South
16th Floor
365 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-0727

EVALUATION SPECIALIST
Mrs. Rosella Schroeder
Information Technology and
Management Systems
Branch
Environment Canada
Place Vincent Massey
4th Floor
351 St-Joseph Boulevard
Hull, Quebec
K1A 1C7
Tel: (613) 997-3946

**TRAINING
CO-ORDINATOR**
Mr. K. Morris
Chief Training and
Development Division
Environment Canada
Terrasses de la Chaudière
24th Floor
10 Wellington Street
Hull, Quebec
K1A 1G2
Tel: (613) 997-6495

Revenue Canada
Customs and Excise
Connaught Building
Mackenzie Avenue
Ottawa, Ontario
K1A 0L5

STEERING COMMITTEE

Mr. D.F. Parkhill
Assistant Deputy Minister
(Research)
Department of
Communications
Journal Tower North
20th Floor
300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-5911

Mr. A.E. Hannah
Assistant Deputy Minister
Corporate Management
Branch
Revenue Canada
Customs and Excise
Connaught Building
7th Floor
Mackenzie Avenue
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 992-1596

PROJECT DIRECTOR

Mr. J. Commins
Project Manager
Revenue Canada
Customs and Excise
Martel Building
3rd Floor
270 Albert Street
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 995-3902

PROJECT REVIEW TEAM

Mr. Tony Young
Director General
Revenue Canada
Customs and Excise
Sir Richard Scott Building
13th Floor
191 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 995-9414

Mr. K.V. Chernick
Director
Policy and Systems
Directorate
Revenue Canada
Customs and Excise
Sir Richard Scott Building
13th Floor
191 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 995-2233

Mr. P. Conroy
Director
Planning and Program
Development Division
Revenue Canada
Customs and Excise
Sir Richard Scott Building
5th Floor
191 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 996-7901

Mr. R.K. Cox
Director General
Personnel Administration
Branch
Revenue Canada
Customs and Excise
Sir Richard Scott Building
6th Floor
191 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 992-0434

Linda Lee
Bell Northern Research
522 University Avenue
14th Floor
Toronto, Ontario
M5G 1W7
Tel: (416) 598-0196

Mr. J. Commins
Project Manager
Revenue Canada
Customs and Excise
Martel Building
3rd Floor
270 Albert Street
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 995-3902

Mr. A.E. Hannah
Assistant Deputy Minister
Corporate Management
Branch
Revenue Canada
Customs and Excise
Connaught Building
7th Floor
Mackenzie Avenue
K1A 0L5
Tel: (613) 992-1596

Mr. G. Henter
Director General
Government
Telecommunications
Agency
Journal Tower North
10th Floor
300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 992-1464

Mr. R.K. Wainwright
Manager, Industrial
Development Office
Communications Systems
Program
Department of
Communications
Journal Tower North
365 Laurier Avenue West
16th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-0727

VENDOR

Mr. Ray Fortune
Director, Office
Applications Project
Bell Northern Research Ltd.
P.O. Box 3511
Station C
Ottawa, Ontario
K1Y 4H7
Tel: (613) 596-2304

EVALUATION SPECIALIST

Mr. Bert McInenly
Technical Advisor
Revenue Canada
Customs and Excise
Martel Building
3rd Floor
270 Albert Street
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 995-3902

TRAINING CO-ORDINATOR

Mr. Mike Watts
Chief, College Client
Services
Customs and Excise
Sir Richard Scott Bldg.
5th Floor
191 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0L5
Tel: (613) 995-2388

Energy, Mines &
Resources
580 Booth Street
Ottawa, Ontario
K1A 0E4

STEERING COMMITTEE

Mr. S. Mensforth
Assistant Deputy Minister
Finance and Administration
Energy, Mines and
Resources
580 Booth Street
Ottawa, Ontario
K1A 0E4
Tel: (613) 995-4252

Mr. D.F. Parkhill
Assistant Deputy Minister
(Research)
Department of
Communications
Journal Tower North
20th Floor
300 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-5911

PROJECT REVIEW TEAM

Mr. A. Keehner
Director General
Administration and
Computer Science
Branch
Energy, Mines and
Resources
580 Booth Street
11th Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0E4
Tel: (613) 996-0825

Mr. Daniel Normandeau
Director
Administrative Services
Energy, Mines and
Resources
580 Booth Street
2nd Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0E4
Tel: (613) 996-0825

Mrs. Vivian Pettis
Assistant Director
Information Management
Energy, Mines and
Resources
580 Booth Street
2nd Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0E4
Tel: (613) 996-1613

Mr. G. Boyd
Manager, Technology
Development
Office Communications
Systems Program
Department of
Communications
Journal Tower South
16th Floor
365 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario
K1A 0C8
Tel: (613) 996-0727

VENDOR

Mr. Glenn A. McInnes
President
Officesmiths Inc.
331 Cooper Street
Ottawa, Ontario
K2P 0G5
Tel: (613) 235-6749

EVALUATION SPECIALIST

Mrs. Vivian Pettis
Assistant Director
Information Management
Energy, Mines and
Resources
580 Booth Street
2nd Floor
Ottawa, Ontario
K1A 0E4
Tel: (613) 996-1613

PARTICIPANTS AUX PROJETS PILOTES DU PROGRAMME DE LA BUREAUTIQUE

Défense nationale
101, promenade
Colonel By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2

COMITÉ DIRECTEUR
Major général R.M. Bergin
Chef des services financiers
Ministère de la Défense
nationale
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2
Tél : (613) 992-6834

M. D.F. Parkhill
Sous-ministre adjoint
(Recherche)
Ministère des
Communications
Immeuble Journal nord
20^e étage
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8
Tél : (613) 996-5911

DIRECTEUR DE PROJET
Major J.G. Macko
Gestionnaire de projet
Programme de la
bureautique
Ministère de la Défense
nationale
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2
Tél : (613) 996-4680

GROUPE D'ÉTUDE
Major général R.M. Bergin
Chef des services financiers
Ministère de la Défense
nationale
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2
Tél : (613) 992-6834

VENDEUR
Major J.G. Macko
Gestionnaire de projet
Programme de la
bureautique
Ministère de la Défense
nationale
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2
Tél : (613) 996-4680

EXPERT EN ÉVALUATION
M. Brian Greenleaf
Vice-président
Systemhouse Ltd.
2827, promenade Riverside
Ottawa (Ontario)
K1V 0C4
Tél : (613) 526-0670

M. Roger Wainwright
Gestionnaire, développement
industriel
Programme de la
bureautique
Ministère des
Communications
Immeuble Journal sud
16^e étage
365, avenue Laurier ouest
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8
Tél : (613) 996-0727

Environnement Canada
Direction générale de
l'informatique et de la
statistique appliquée
Place Vincent Massey
4^e étage
351, boulevard St-Joseph
Hull (Québec)
K1A 1C7

COMITÉ DIRECTEUR
M. W. Evan Armstrong
Sous-ministre adjoint
Service des finances, du
personnel et de
l'administration
Environnement Canada
Terrasses de la Chaudière
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8
Tél : (613) 996-5911

DIRECTEUR DE PROJET
M. K.M. Magar
Directeur
Direction de l'informatique
et des systèmes de gestion
Environnement Canada
Place Vincent Massey
4^e étage
351, boulevard St-Joseph
Hull (Québec)
K1A 1C7
Tél : (613) 994-3634

EXPERT EN ÉVALUATION
M. R.A. Delaney
Gestionnaire, projets pilotes
Programme de la bureautique
Ministère des
Communications
Immeuble Journal sud
16^e étage
365, avenue Laurier ouest
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8
Tél : (613) 996-0727

EXPERT EN ÉVALUATION
M^{me} Rosella Schroeder
Direction de l'informatique
et des systèmes de gestion
Environnement Canada
Place Vincent Massey
4^e étage
351, boulevard St-Joseph
Hull (Québec)
K1A 1C7
Tél : (613) 997-3946

COORDINATEUR DE LA FORMATION

M. K. Morris
Chef, Division de la
formation et du
perfectionnement
Environnement Canada
Terrasses de la Chaudière
24^e étage
10, rue Wellington
Hull (Québec)
K1A 1G2
Tél : (613) 997-6495

VENDEUR
M. George Arkeveld
Directeur exécutif
Office Communications
Research Associates
85, rue Albert
Bureau 1100
Ottawa (Ontario)
K1P 6A4
Tél : (613) 238-5779

CHARGÉ DE PROJET
M. Dave Smith
Office Communications
Research Associates
85, rue Albert
Bureau 1100
Ottawa (Ontario)
K1P 6A4
Tél : (613) 238-5779

GROUPE D'ÉTUDE
M. D.M. Brown
Directeur général
Direction générale de
l'informatique et de la
statistique appliquée
Environnement Canada
Place Vincent Massey
4^e étage
351, boulevard St-Joseph
Hull (Québec)
K1A 1C7
Tél : (613) 997-3215

M. A.T. Davidson
Sous-ministre adjoint
Parcs Canada
Terrasses de la Chaudière
27^e étage
10, rue Wellington
Hull (Québec)
K1A 1G2
Tél : (613) 997-9525

EVALUATION DES REPERCUSSIONS

Les technologies nouvelles adoptées dans le cadre des essais en vraie grandeur du Programme de la bureautique serviront à des applications multiples, tant dans le secteur public que privé. Mais il reste à en déterminer les répercussions. A cette fin, les responsables du programme ont mis au point une méthode globale et normalisée servant à mesurer le progrès des essais en cours. Pour mener à bien ces évaluations, le ministère a adjugé plusieurs marchés à des entreprises privées.

En avril, il a accordé un contrat de 40 000 \$ à la Socioscope d'Ottawa, dont les travaux au ministère de l'Energie, des Mines et des Ressources devraient être terminés d'ici la fin de l'année.

Il a aussi adjugé trois autres marchés d'une valeur totale de 450 000 \$ aux entreprises suivantes :

Wescam Communications Studies and Research Limited de Vancouver; ministère de l'Environnement.

Engel et Townsend de Toronto; ministère du Revenu national - Douanes et Accise.

Trigon Systems Group Inc. de Toronto; ministère de la Défense nationale.

M. Ted Grusec du ministère des Communications, qui est chargé de ces études d'évaluation, veillera à l'exécution des contrats. Il coordonnera l'établissement du rapport final, qui sera probablement remis au gouvernement au milieu de 1985.

Vu la nature personnelle et commerciale des données qu'ils renferment, les rapports exhaustifs que rédigeront les entrepreneurs seront considérés comme confidentiels. Afin que l'industrie et les usagers éventuels puissent bénéficier des essais, le ministère publiera un document détaillé respectant les règles habituelles en matière de renseignements confidentiels.

D'une importance capitale pour l'avenir de la bureautique, l'évaluation des répercussions de la technologie ne se résume pas à une simple vérification de projet. Elle vise à déterminer les effets de la bureautisation sur les gens et leur cadre de travail. La production, à laquelle viennent se greffer d'innombrables facteurs éthologiques, en sera le point de mire.

Les instruments qu'utilisent les spécialistes des sciences sociales et du comportement serviront à examiner tous les aspects des essais. Il s'agira, au début de chaque projet, d'analyser les besoins des participants, les moyens choisis pour y répondre, la formation du personnel, l'idée que chacun se fait du bureau de l'avenir, les réactions de la direction face aux répercussions de la bureautisation sur la structure organisationnelle et à la tension nerveuse en découlant.

Ce n'est là qu'une facette des recherches. Nombreuses sont les questions auxquelles on doit répondre. Combien de fois s'est-on servi du nouveau système ? Quelles répercussions le nouveau matériel a-t-il eu sur les travailleurs (qu'on songe à l'abaissement ou à la forme des sièges) ? Les essais ont-ils répondu aux attentes des gestionnaires et des opérateurs des postes de travail ? Le système a-t-il vraiment facilité la prise de décision ? A-t-il permis de supprimer certaines mesures inefficaces ? En a-t-il créé de nouvelles ? La bureautique influence-t-elle les carrières et les emplois ? A-t-elle des répercussions sur la santé et le bien-être physique et mental ? Qu'en pensent les syndicats ? Et surtout, la bureautique aide-t-elle le personnel à mieux s'acquitter de ses tâches, à quel prix ?

Aucune réponse n'est tenue pour acquise. Il faudra beaucoup de temps et d'efforts. Les essais sur le terrain devront être complets par un dépouillement de la documentation sans cesse croissante à ce sujet. L'essentiel n'est pas seulement de soulever des questions, mais de le faire dans chaque cas au tout début de la phase d'exécution. Ce qui permet d'effectuer une étude approfondie parallèle au déroulement de l'essai.

Les efforts déployés au titre des évaluations traduisent bien l'importance que ces essais revêtent pour le secteur canadien de la bureautique.

ETUDES RECENTES

- **Composants de l'interface des utilisateurs de la bureautique**
T. Carey, Université de Guelph
Ce rapport est destiné aux concepteurs de logiciels chargés d'élaborer l'interface des systèmes de bureautique.
- **Etude d'un modèle économique de la bureautique**
Mary Kirby et Roger Hough
Description d'un modèle recettes-coûts des activités de bureau dans l'économie canadienne.
- **Stratégie d'analyse de la bureautique**
CECIT et Hickling-Partners Inc.
Ce document propose une stratégie permettant de déterminer les possibilités d'automatisation d'un large éventail de bureaux.
- **Aperçu de la bibliographie - Systèmes bureautiques, modèles et méthodologie**
CECIT et Hickling-Partners Inc.
Liste d'ouvrages traitant de l'analyse de la bureautique.
- **Etude sur la recherche universitaire en bureautique**
Roger Kaye
Il s'agit d'un relevé des groupes et des chercheurs travaillant, ou ayant l'intention de le faire, dans des domaines étroitement liés à la bureautique.

- **Lignes directrices pour l'évaluation des essais en service réel**
Trigon Systems Group Inc.
Cette publication vise à aider les fournisseurs et les utilisateurs éventuels canadiens à tirer parti des possibilités qu'offrent les systèmes de bureautique.
- **Systèmes et services de bureautique**
Evert Communications Ltd.
Répertoire visant à stimuler la participation de l'industrie et à sensibiliser les utilisateurs aux produits et services « faits au Canada ».
- **L'avenir du bureau électronique au Canada**
Le Programme de la bureautique
Initiative fédérale touchant le secteur industriel, le Programme de la bureautique est géré conjointement par les ministères des Communications et de l'Industrie et du Commerce.

A PARAITRE

- **Social Issues Arising from Office Automation**
T. Plowright et P. Booth
Etude portant sur les questions d'ordre social que pose la bureautique.
- **Human Factors Guidelines for Designing Office Systems Manuals**
J. Tompugh et D. Dillon
Etude portant sur les principes ergonomiques régissant la conception des manuels de bureautique.
- **Forecast of Federal Government Market for Office Automation Equipment and Services**
DFA Consulting Ltd.
Prévision du marché du matériel et des services de bureautique au sein du gouvernement fédéral.
- **Independent Microhardware Industry Software Strategies for Office Automation**
Officesmiths Inc.
Ce document met de l'avant une stratégie à plus long terme qui cerne les questions clés en logiciel dans le domaine de la bureautique et qui exige que l'industrie canadienne de la microélectronique adopte des lignes de conduite pertinentes.
- **A Case Study in Managing Technology Transitions**
T. Grusec
Cette analyse porte sur les problèmes liés à la mise en place de technologies nouvelles à travers des études de cas.
- **Field Trial Participants**
Ce document énonce des principes directeurs à l'intention des ministères participant aux essais en vraie grandeur.



LA BUREAUTIQUE...

Programme de la bureautique

Le présent bulletin comprend une liste de publications touchant à la bureautique et un article sur le premier bureau électronique de l'administration fédérale.

Dans le prochain numéro, nous ferons le point sur les essais en vraie grandeur. Pour obtenir des exemplaires du premier bulletin, s'adresser à la :

Direction de l'information
Ministère des Communications
300, rue Slater, 19^e étage
Immeuble Journal nord
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8

Voici le deuxième numéro du bulletin d'information sur le Programme de la bureautique.

La planification et l'organisation des essais décrits dans le premier numéro étant presque achevées, il est temps de passer à la phase d'exécution. Le ministère a déjà jugé des marchés en vue de leur évaluation.

DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE

Pour les employés du ministère de l'Environnement, le bureau de l'avenir est maintenant une réalité. Ils peuvent en faire l'expérience au rez-de-chaussée de l'immeuble Vincent Massey, situé sur le boulevard Saint-Joseph à Hull.

Il y a déjà trois ans qu'a germé dans l'esprit des planificateurs du ministère l'idée d'une salle de démonstration. Les systèmes de bureautique appartenant de plus en plus au quotidien, il fallait préparer le personnel à ce qui pouvait l'attendre. Le sous-ministre adjoint, M. Evan Armstrong, a eu ainsi l'idée de convertir une partie inutilisée du hall en un centre de démonstration. Le matériel et le mobilier, volontiers prêtés par les fabricants et distributeurs, permettent de juger de l'efficacité de ces nouveaux systèmes et de se familiariser avec un poste de travail. Une petite salle du conseil a été aménagée pour des présentations audiovisuelles.

« Cette expérience pratique contribuera à apaiser les craintes », affirme l'un des coordinateurs de l'informatique, M. John Smith-Windsor. « Elle vise non seulement le personnel exécutant, mais les administrateurs qui pourront se tenir au courant, même s'ils n'ont pas le temps d'assister aux foires commerciales. »

On ne cherche pas à convertir les employés à la cause de la bureautique, mais à leur en donner une vision réaliste. Dans certains cas, il s'agit plutôt de refroidir un enthousiasme « excessif ».

La gestionnaire du projet, M^{me} Suzanne Lanthier, et son adjoint, M. Gilles Lemire, se servent de la salle, qui peut accueillir des groupes de quatre ou cinq personnes, pour tenir des réunions d'information. Depuis son ouverture, en mai, il y a eu environ 75 démonstrations. La majorité des quelque 300 visiteurs travaillaient au ministère de l'Environnement et ont déjà tâté de la bureautique. Les personnes de l'extérieur sont aussi bienvenues.



Des représentants des quatre ministères fédéraux qui participent aux projets pilotes s'inscrivant dans le cadre du Programme de la bureautique se familiarisent avec le matériel de la nouvelle salle de démonstration aménagée dans les locaux d'Environnement Canada. Jim Commons, de Revenu Canada, essaie le clavier sous le regard attentif de Mike Magar, Environnement Canada, John Macko, Défense nationale, et Vivian Pettis, Énergie, Mines et Ressources.

La salle est déjà en voie de devenir un centre d'information. De plus en plus, on y accueille des personnes qui ont déjà vu le matériel et la présentation audiovisuelle, ou qui ont une expérience pratique de la bureautique, et qui cherchent de l'équipement pouvant répondre à des besoins précis. Le matériel et le mobilier prêtés changent constamment, mais sont toujours à peu près du même genre. Il y a un micro-ordinateur, un petit ordinateur de gestion à trois terminaux, des terminaux raccordés à un mini-ordinateur et utilisés pour des services de

Canada

La salle est déjà en voie de devenir un centre d'information. De plus en plus, on y accueille des personnes qui ont déjà vu le matériel et la présentation audiovisuelle, ou qui ont une expérience pratique de la bureautique, et qui cherchent de l'équipement pouvant répondre à des besoins précis. Le matériel et le mobilier prêtés changent constamment, mais sont toujours à peu près du même genre. Il y a un micro-ordinateur, un petit ordinateur de gestion à trois terminaux, des terminaux raccordés à un mini-ordinateur et utilisés pour des services de

bibliothèque, un ordinateur individuel devant servir en régime de télédistribution et un terminal pour le mobilier ergonomique. Les fabricants offrent en outre un vaste éventail de documentation.

Les personnes qui désirent organiser une visite du centre sont priées de communiquer avec M^{me} Suzanne Lanthier au (613) 994-2502.



3 1761 11550993 7